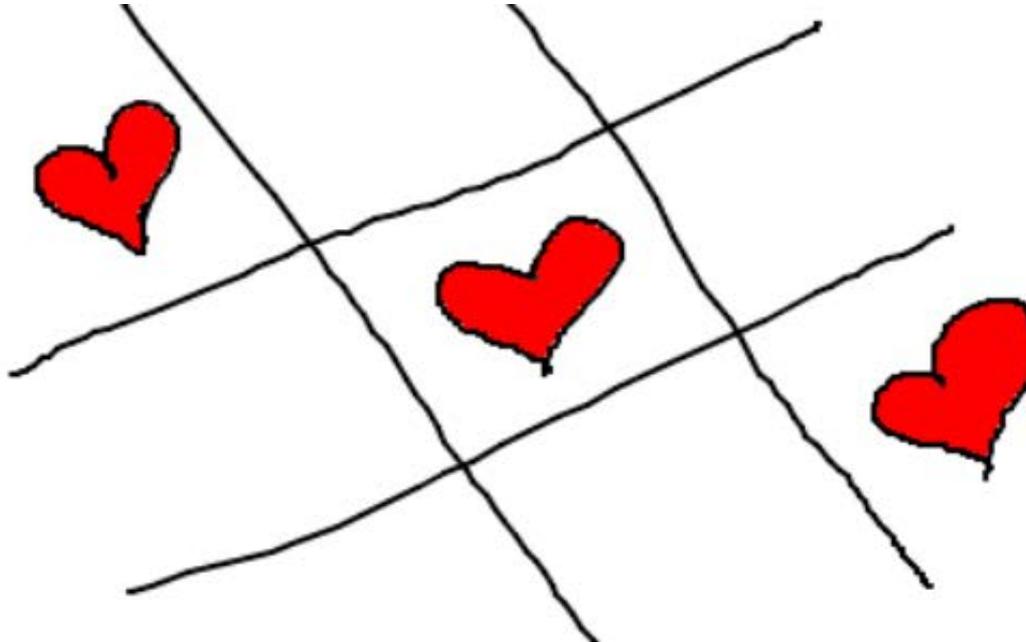
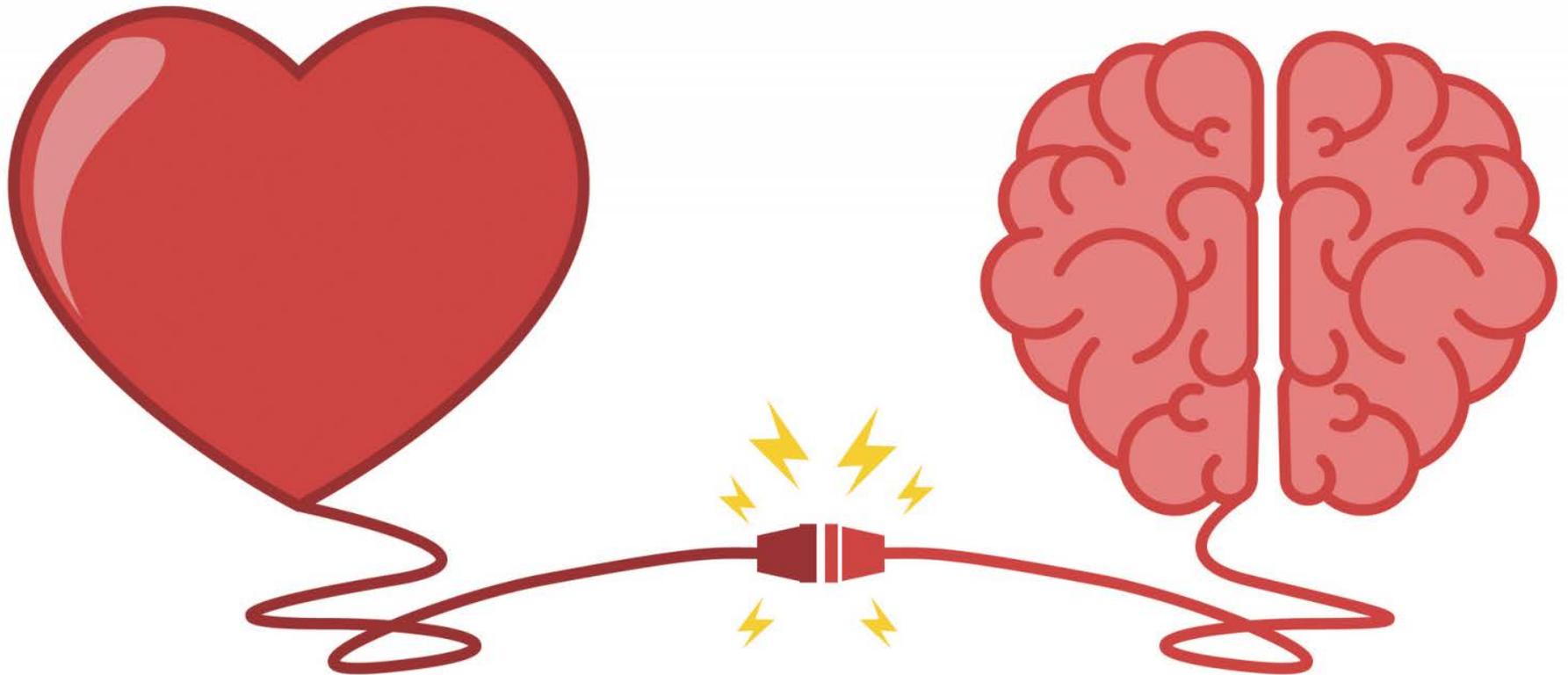


VALOR EMOCIONAL



Maite Ruiz-Roqueñi
maite.ruiz@ehu.eus

VALOR EMOCIONAL



ECOSISTEMAS DE VALOR = EFICACIA

1

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AÑADIDO
GENERADO POR LA ACTIVIDAD ECONÓMICA



2

EFFECTO TRACTOR DEL GASTO
[COMPRA A PROVEEDORES]



3

VALOR ESPECÍFICO SOCIAL
[DE MERCADO Y NO MERCADO]



4

VALOR EMOCIONAL

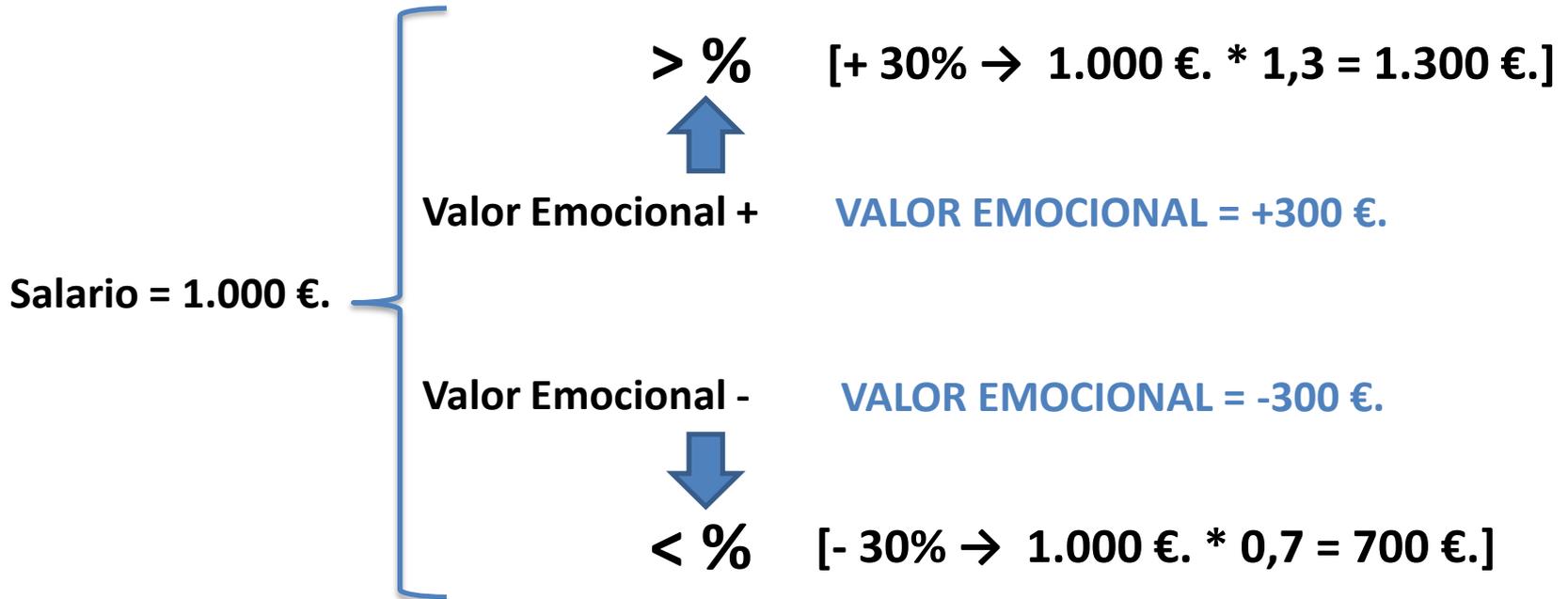


5 VALOR SOCIAL CONSOLIDADO
[VALOR SOCIAL INTEGRADO]



VALOR EMOCIONAL = FACTOR CORRECTOR + / -

Ejemplo



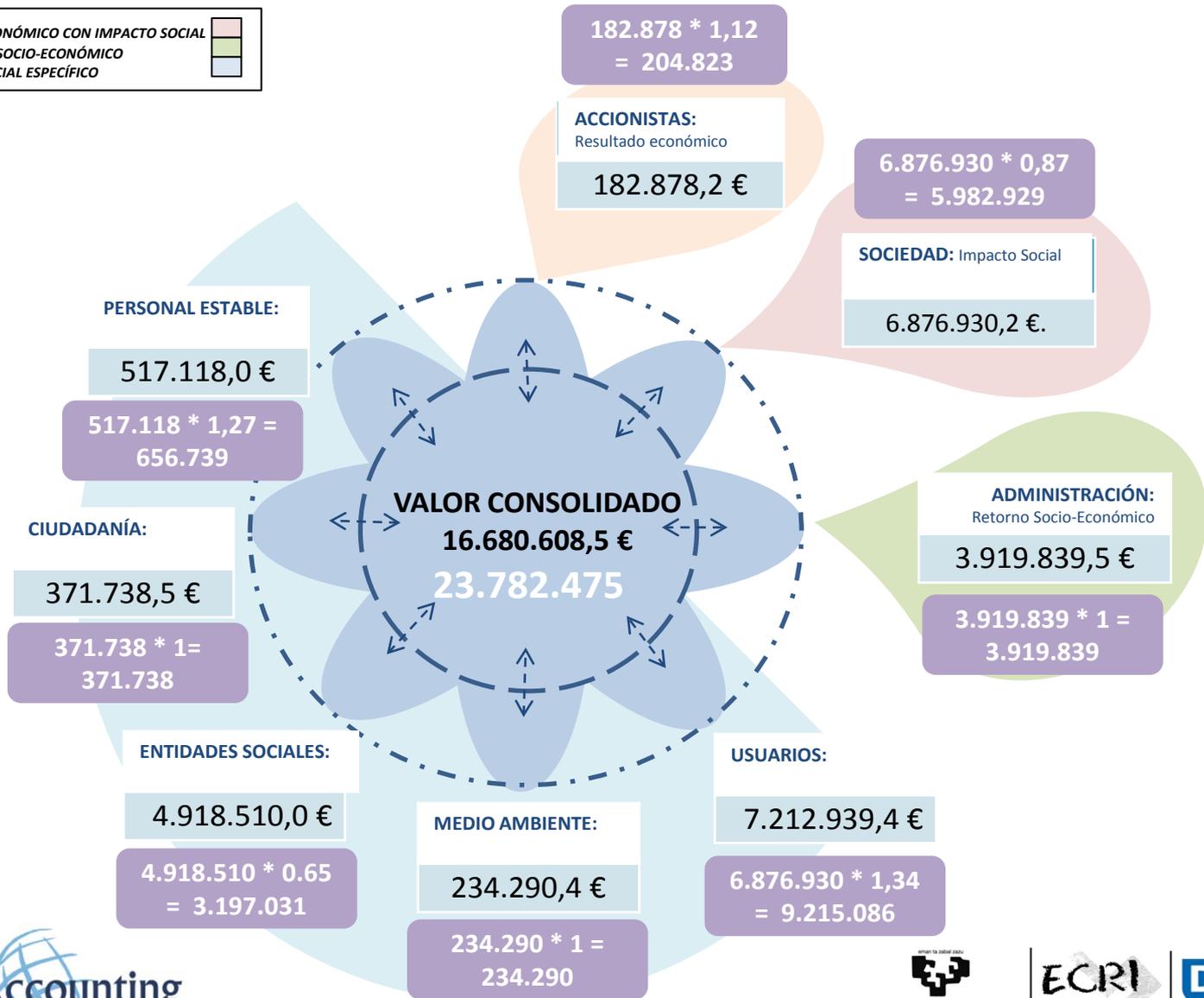
VALOR SOCIAL GENERADO



OPCIÓN I: APLICADO AL VALOR GENERADO PARA CADA STAKEHOLDER

$(a*x) + (b*y) + (\dots) + (n*z)$

VALOR ECONÓMICO CON IMPACTO SOCIAL ■
 RETORNO SOCIO-ECONÓMICO ■
 VALOR SOCIAL ESPECÍFICO ■

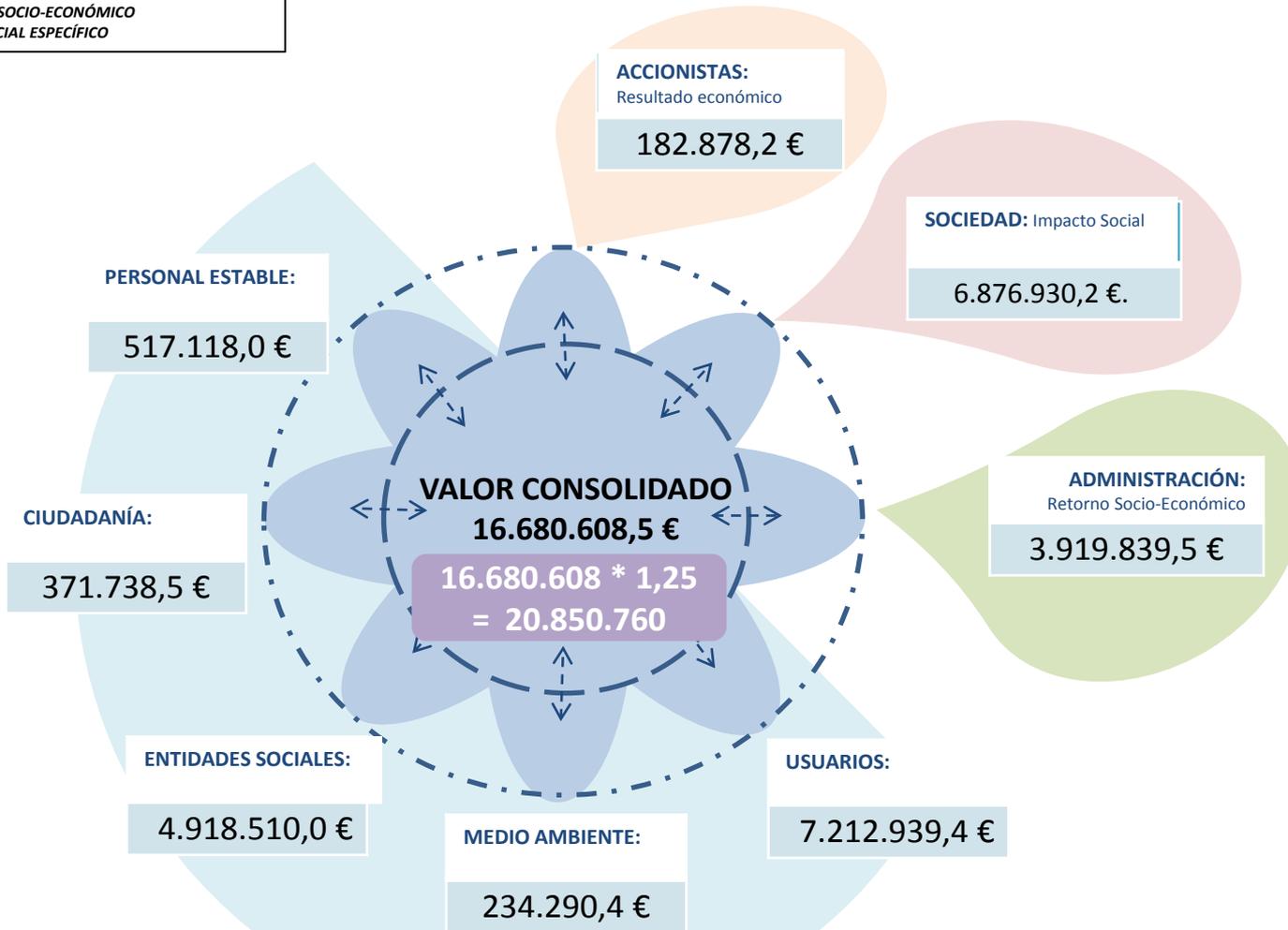


OPCIÓN II: APLICADO AL VALOR SOCIAL INTEGRADO

$$(a+b+\dots+n) * x$$

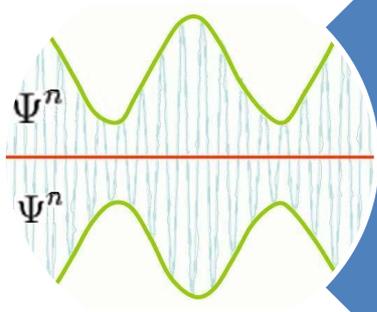


VALOR ECONÓMICO CON IMPACTO SOCIAL
RETORNO SOCIO-ECONÓMICO
VALOR SOCIAL ESPECÍFICO



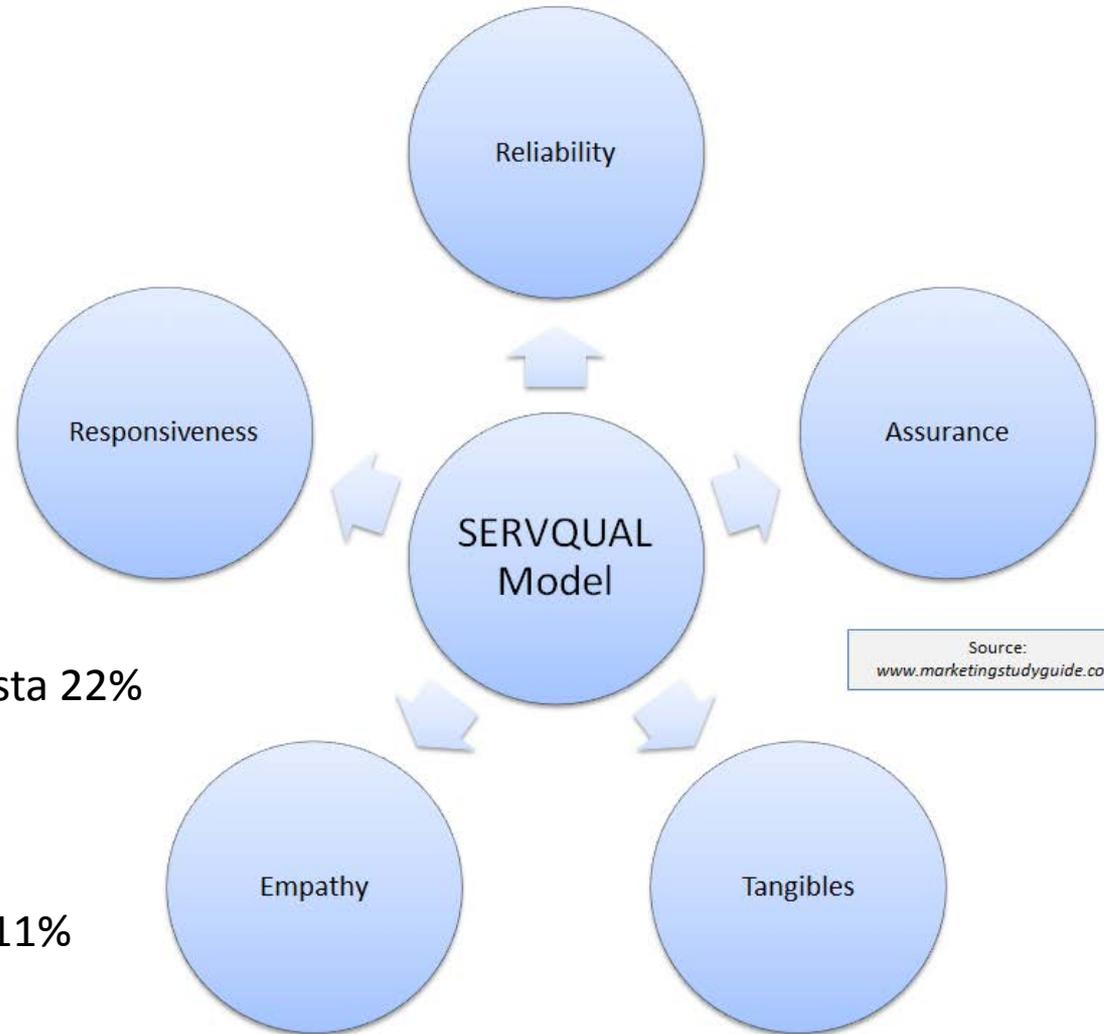


GRADO DE SATISFACCIÓN



AMPLITUD DE RANGO

PONDERACIÓN



Source:
www.marketingstudyguide.com

1. Fiabilidad 32%
2. Capacidad de respuesta 22%
3. Seguridad 19%
4. Empatía 16%
5. Elementos tangibles 11%

Escala SERVQUAL (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1991).

¿Qué importancia tiene UCAN en tu vida?

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
<input type="radio"/>				

¿Cómo valoras su Fiabilidad? [Habilidad para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores]

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
<input type="radio"/>				
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

¿Cómo valoras su Capacidad de respuesta? [Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad]

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
<input type="radio"/>				
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

¿Cómo valoras la Seguridad que te ofrece? [Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.]

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
<input type="radio"/>				
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

¿Cómo valoras su capacidad Empática [Recepción de atención personalizada]

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
<input type="radio"/>				
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

¿Cómo valoras los Elementos tangibles de los que dispone? [Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio.]

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<input type="radio"/>				
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

RANGO DE AMPLITUD

1 ¿Qué importancia tiene para ti el Valor Emocional que aporta la entidad....., en relación al valor económico y/o social que genera ?

Ninguna	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy Alta	Fundamental
0	10%	20%	35%	40%	50%	100%

2 ¿Qué porcentaje darías al Valor Emocional que aporta la entidad....., en relación al valor económico y/o social que genera ?

0	10%	20%	35%	40%	50%	100%	>100%
---	-----	-----	-----	-----	-----	------	-------

3 ¿Qué importancia tiene para ti el Valor Emocional que el Gipuzkoa Basket Club genera para la sociedad, en relación con valor económico?

0%	20%	40%	60%	80%	100% (el mismo)	120%	140%	160%	180%	200%	+200%
----	-----	-----	-----	-----	-----------------	------	------	------	------	------	-------



MUCHAS GRACIAS

